

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
MBA EM AUDITORIA INTEGRAL**

**A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DO AUDITOR INTERNO
EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS FEDERAIS**

**CURITIBA
AGOSTO/2012**

RAQUEL BARROS FILTSOFF

**A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DO AUDITOR INTERNO
EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS FEDERAIS**

Monografia apresentada para obtenção
do certificado de Pós Graduação, do
curso de MBA em Auditoria Integral da
Universidade Federal do Paraná – UFPR

Prof^a. Jane Mendes Ferreira

CURITIBA
AGOSTO DE 2012

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
PARECER FINAL

NOME DO (A) ALUNO (A): RAQUEL BARROS FILTSOFF

TÍTULO DO TRABALHO: A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DO AUDITOR INTERNO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS FEDERAIS

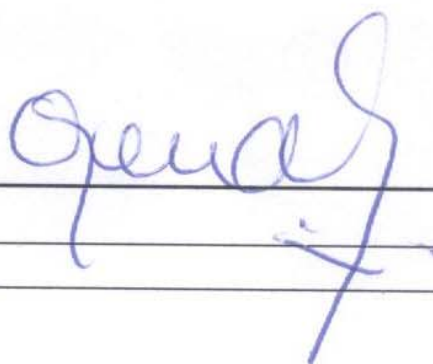
NOME DO PROFESSOR ORIENTADOR: JANE MENDES FERREIRA

PARECER DO PROFESSOR ORIENTADOR:

O trabalho está bem escrito e estruturado. A aluna mostrou-se bastante interessada e cumpriu todas as etapas do trabalho.

NOTA: 9,5 (nove e meio)

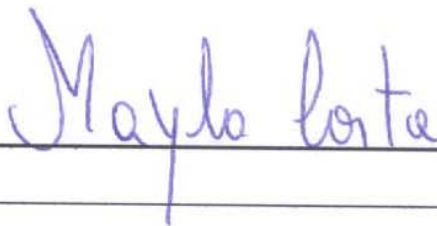
ASSINATURA:



NOME DO PROFESSOR DESIGNADO:

NOTA: 8,5 (Oito e meio)

ASSINATURA:



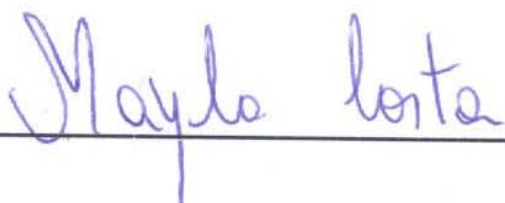
CONCEITO FINAL:

9,0 (Nove)

)

COORDENADOR DO CURSO: MAYLA CRISTINA COSTA

ASSINATURA:



DATA:

15 / 10 / 2012

RESUMO

A profissão de auditor é regulada, sendo as atividades estabelecidas em conformidade em regras, normas, regulamentos tanto na esfera da profissão em si, como na esfera da própria organização onde a auditoria se realiza. Trabalhos tratando de tais normas e rotinas são comuns. No entanto, uma dimensão deixada de lado nos estudos sobre auditoria é o papel que este profissional representa quando está trabalhando. Dessa forma, é apresentada nesta monografia uma análise das representações do auditor por meio da abordagem sociológica sobre a representação social a partir da teoria proposta por Erving Goffman, com destaque para o modo com que o escritor tematiza a representação do indivíduo na vida cotidiana. O objetivo foi verificar as representações sociais dos auditores internos de instituições financeiras federais. O objetivo foi alcançado por meio de uma pesquisa de abordagem qualitativa, exploratória, de corte transversal, cuja estratégia ou delineamento de pesquisa pode ser classificado como estudo múltiplo de casos. A coleta de dados foi feita por meio de entrevistas, observação e consulta a documentos. Participaram da pesquisa quatro auditores de uma instituição financeira federal e quatro funcionários de agências desta instituição. Os resultados mostraram que, na visão dos auditados, os auditores exercem papel de indivíduos competentes, experientes, íntegros e elegantes, que podem prestar-lhes serviços de assessoria e consultoria, e que apontam no relatório de auditoria as vulnerabilidades da unidade, falhas nos controles e segurança, com propostas de melhorias. Para os próprios auditores, o papel que eles representam está ligado a outros atributos. Por conclusão, pode-se afirmar que a dissonância entre o papel representado pelo auditor e o esperado pela plateia (auditados) pode ser proveniente da construção histórica do papel de auditor naquela instituição financeira. Este achado contraria o pressuposto da teoria de Goffman que defende que os papéis são combinados entre plateia e atores em uma definição de situação sem conflitos. No entanto, conforme os achados desta pesquisa, o papel a ser representado é constituído historicamente e pode ser modificado sem que a plateia tenha consciência disso, gerando um conflito entre o que é representado e o que é esperado do ator.

Palavras chave: profissões, auditor, representação social, Goffman.

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	5
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	5
1.2 OBJETIVOS.....	5
1.2.1 OBJETIVO GERAL	6
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO.....	6
1.4 ORGANIZAÇÃO DO CONTEÚDO.....	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	9
2.1 REPRESENTAÇÃO SOCIAL.....	9
2.1.1 A TEORIA DA REPRESENTAÇÃO SOCIAL DE ERVING GOFFMAN.....	11
2.2 AUDITORIA E O PAPEL DO AUDITOR INTERNO.....	17
3 METODOLOGIA.....	22
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	22
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	24
3.2 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	24
3.3 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS.....	25
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	26
5 CONCLUSÃO.....	34
REFERÊNCIAS	37
ANEXOS.....	39

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo contempla aspectos gerais sobre a profissão do auditor, além da descrição do problema de pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos. Após, mostra as justificativas para a realização do estudo. Por último, descreve-se como a monografia será organizada.

Para alcançar o objetivo proposto neste trabalho, foi realizado o estudo em uma instituição financeira federal, com entrevistas qualitativas com auditores e auditados desta empresa.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Esta pesquisa se faz importante por levar em pauta a relevância do papel do auditor interno para os auditados de uma instituição financeira federal, contribuindo com o desenvolvimento da prática profissional e a definição de sua função. A produção de tal pesquisa tenta identificar qual a referência que os “não-auditores” possuem dos auditores. Para tentar entender qual a representação que este profissional possui em seu próprio ambiente de trabalho, foi proposto este estudo, a fim de investigar e tentar responder a seguinte questão de pesquisa: **Qual a representação social do auditor interno nas instituições financeiras federais?**

1.2 OBJETIVOS

Os objetivos em um trabalho acadêmico servem para nortear os procedimentos que serão empreendidos na busca da resposta ao problema de pesquisa. Assim,

nos próximos itens podem ser encontrados o objetivo geral e os específicos desta monografia.

1.2.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo do estudo consiste em verificar as representações sociais dos auditores internos de instituições financeiras federais.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Em relação a uma equipe de auditores e auditados de uma mesma instituição financeira, os objetivos específicos são:

- a) identificar os padrões de ação dos auditores da mesma equipe;
- b) identificar os padrões de aparência subjacentes a atuação como auditor;
- c) identificar o tipo de cooperação existente na equipe para a manutenção do papel de auditor.

1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Do ponto de vista teórico, o tema é relevante pois permite o entendimento das situações em que o auditor efetivamente atua (as ações do cotidiano), os condicionantes de tal atuação e os efeitos sobre a socialibilidade que podem expandir o conhecimento sobre o imaginário coletivo a respeito da profissão de auditor.

Dada a importância de se entender a atuação dos auditores, seria esperado encontrar farto material sobre o assunto. No entanto, apesar de possuir potencial, o tema tem recebido pouca ou nenhuma atenção dos pesquisadores em Ciências Contábeis. Para evidenciar tal lacuna pode-se recorrer aos periódicos publicados nos últimos cinco anos na área de Ciências Contábeis. Em busca realizada em revistas publicadas pela Universidade Federal do Paraná, Universidade Federal do Rio de Janeiro e Universidade Federal de Minas Gerais, não foi encontrado nenhum artigo tratando do tema.

Sob outra perspectiva, na Universidade Federal de São Paulo foi encontrado apenas um artigo (PANHOCA *et al*, 2004) cuja teoria de base é a Teoria das Representações Sociais elaborada por Moscovici.

Do ponto de vista prático, a compreensão do comportamento dos profissionais de auditoria quando em situações de interação face-a-face, pode ajudar a construir uma identidade para os auditores que seja permeada da dimensão humana e não somente técnica. Os profissionais da área de auditoria desempenham um trabalho específico, que pode ensejar alguns estigmas. Poucas pessoas entendem o trabalho de um auditor interno e, se não bastasse, a origem deste trabalho surgiu num passado distante, com os antigos inspetores, que tinham a função de apurar e punir as infrações com o máximo rigor, inclusive com rebaixamento de função e demissão. Estes inspetores tiveram que ceder lugar aos atuais auditores internos, que têm a missão de orientar a forma correta de desempenho do trabalho na empresa, alinhando-o com a expectativa da alta administração, ao mesmo tempo que traça o perfil técnico, administrativo e de controle interno da unidade auditada.

Outra justificativa prática é a possibilidade de prever e entender comportamentos. Mudar comportamentos e papéis por meio de treinamentos.

Quando os funcionários que não são auditores entram em contato com a matéria de auditoria, através de cursos e treinamentos, há uma transformação na maneira de olhar esta questão, pelo fato de compreender o que ela significa e saber que existe um objetivo a ser cumprido, e que não é punitivo, e sim administrativo. Além disso, ocorre a oportunidade de dirimir as dúvidas e curiosidades a respeito do trabalho de auditoria e da profissão do auditor. Desta forma, o papel do auditor fica mais evidente, melhor compreendido e o comportamento dos demais funcionários fica mais alinhado com os objetivos das organizações.

Portanto, compreender os papéis desempenhados pelos auditores representa um assunto relevante.

1.4 ORGANIZAÇÃO DO CONTEÚDO

Este trabalho está estruturado em cinco partes. A primeira parte é esta introdução. No capítulo 2, estão explicitados os fundamentos teóricos desta pesquisa. Nele, são encontrados os temas: representação social, a representação segundo Goffman ([1959], 2009) e considerações a respeito do auditor.

No capítulo 3 estão expostos os caminhos adotados para alcançar os objetivos da pesquisa.

No capítulo 4 tem-se a descrição e análise dos dados coletados e que foram analisados frente à teoria de base.

No capítulo 5 está a conclusão deste trabalho. Nele serão indicadas ainda sugestões para pesquisas futuras e as limitações da presente pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo contempla inicialmente os aspectos gerais das representações sociais. Após, descreve-se a teoria da representação social proposta por Erving Goffman ([1959], 2009). Por último, foi apresentado o conceito de auditor interno.

2.1 REPRESENTAÇÃO SOCIAL

O pensamento sociológico há muito tempo preocupa-se com o conceito de representação. Segundo Horochovski (2004, p.),

“[...] no período clássico foi destacado e trabalhado por Émile Durkheim e Marcel Mauss como uma forma de analisar a realidade coletiva, pois expressava os conhecimentos, as crenças e sentimentos do grupo social”.

Nos tempos modernos, o conceito está em destaque novamente, desta vez por esforço da psicologia social, por meio das contribuições de Moscovici. Segundo Horochovski (2004, p.) Serge Moscovici “*promove a substituição do termo coletivo por social e lhe amplia o significado: não somente traduz como também produz conhecimentos*”.

Horochovski (2004) afirma que em sua concepção clássica, o mundo é feito de representações que permitem entender o comportamento dos grupos sociais, como eles se pensam e quais são as suas relações com os objetos que os envolvem. O pensar e o agir influenciam o conceito atual de representações sociais. Neste novo conceito, a representação deixa de ser um termo apenas explicativo e adquire uma conotação mais ampla, à medida que interpreta, comunica e produz conhecimentos.

“Não reproduz os conhecimentos produzidos socialmente, mas atua nessa produção” (p.), concluiu a autora.

Horochovski (2004) estabeleceu um paralelo entre a “velha” teoria sociológica e a “nova” teoria da psicologia social, afirmando que o diálogo estabelecido entre estas teorias enriquece as possibilidades de desvendar empiricamente a realidade do grupo social, que é dinâmica, marcada por continuidades e rupturas.

Para Moscovici (2009) as representações são conhecimento. O foco de Moscovici está na compreensão da mudança social, logo, em uma perspectiva macrossociológica.

Em uma posição diferente encontra-se o trabalho de Goffman ([1959], 2009) cujo interesse central são os aspectos micro das relações sociais. Isso pode ser evidenciado quando se olha a definição do autor para o termo relação social: *“quando um ator desempenha a mesma prática para um mesmo público em diferentes ocasiões (GOFFMAN, [1959], 2009)”* que enfatiza o contato entre os atores sociais (público e ator).

O sociólogo canadense Erving Goffman, segundo Melo (ano?, s.p.), é considerado um dos expoentes das Ciências Sociais do século XX. Segundo o autor,

“sua obra tem influenciado e contribuído para estudos em áreas não só da sociologia e da antropologia, como também no campo da psicologia social, psicanálise, comunicação social, linguística, literatura, educação, ciências da saúde, dentre outros”.

O autor menciona a sensibilidade sociológica de Goffman como grande marca de sua vida e obra, pois afastou-se das análises macrossociais, trazendo para o centro de seus estudos as microanálises, baseadas nas interações face a face entre as pessoas, interações estas permeadas de gestos, olhares, posicionamento e verbalização.

Melo (ano) afirmou que

“foi com uma perspectiva principalmente dramatúrgica que Goffman consagrou-se em suas análises da vida social ao apresentar um 'eu' que é a representação de um personagem, sendo os indivíduos atores sociais situados em diversos cenários e envolvidos em inúmeras cenas representando papéis, num intenso processo de engajamento”.

O enfoque da representação social proposto por Goffman, que traça a perspectiva sociológica para estudar a vida social, principalmente aquela organizada dentro dos limites de um estabelecimento comercial, será objeto de análise e aplicação prática no presente estudo.

2.1.1 A TEORIA DA REPRESENTAÇÃO SOCIAL DE ERVING GOFFMAN

A partir da metáfora teatral, Goffman ([1959], 2009) apresentou em seu livro “A representação do eu na vida cotidiana” uma visão sociológica para o estudo da vida em sociedade, abordando um conjunto de aspectos que formam um quadro de referência com aplicação prática, principalmente nos limites físicos de ambientes domésticos, industriais ou comerciais. Utilizando como perspectiva a representação teatral e princípios de caráter dramatúrgico, analisou, na vida cotidiana,

“a maneira pela qual o indivíduo apresenta, em situações comuns de trabalho, a si mesmo e a suas atividades às outras pessoas, os meios pelos quais dirige e regula a impressão que formam a seu respeito e as coisas que pode ou não fazer, enquanto realiza seu desempenho diante delas [...]”

Esta passagem enfatiza que a vida, tal qual o teatro, apresenta momentos que são simulações. Apesar das insuficiências naturais do modelo proposto por Goffman ([1959], 2009), ele serve para explicar dois elementos: o ator (representando um

personagem), que se apresenta a outros atores e é influenciado pelo desempenho destes, e a plateia, que também é constituída por atores.

Quando um indivíduo está na presença de outros, segundo Goffman ([1959], 2009), geralmente existe alguma razão que o leva a atuar emitindo a impressão que que lhe interessa transmitir, agindo, às vezes, de forma intencional e outras vezes não. Ocorre que nas afirmações verbais, o indivíduo poderá manipular mais facilmente os outros. Entretanto, são nas expressões emitidas que os outros indivíduos poderão validar o que foi dito, ou seja, os aspectos não governáveis confirmam o comportamento transmitido pelos aspectos governáveis. Segundo Goffman ([1959], 2009, p.), *“demonstra-se nisso uma assimetria fundamental no processo de comunicação, pois o indivíduo presumivelmente só tem consciência de um fluxo de sua comunicação, e os observadores têm consciência deste fluxo e de um outro”*.

E, ainda em relação às impressões, Goffman ([1959], 2009) afirma que, com base na informação inicial que o indivíduo possui ou adquire a respeito dos indivíduos participantes, ele começa a definir e planejar linhas de ação em resposta. Com a interação dos participantes, haverá modificações e acréscimos na impressão inicial, mas uma vez iniciada a interação, parece ser mais fácil seguir a linha de tratamento no início de um encontro, de que alterar a que está sendo seguida.

Durante a interação, podem ocorrer fatos que contradigam, desacreditem ou lancem dúvidas sobre a projeção da definição da situação, e, se estes fatos ocorrem, a própria interação pode ficar confusa ou embaraçosa. Pode até haver um constrangimento por parte do indivíduo que teve sua representação desacreditada, e

também hostilidade, embaraço ou vergonha dos outros presentes, como consequência do colapso da interação face a face neste minúsculo sistema social.

Segundo Goffman ([1959], 2009 p.), “*quando um indivíduo se apresenta diante de outros, terá muitos motivos para procurar controlar a impressão que estes recebem da situação*”. O autor ainda enumerou as técnicas comuns que as pessoas empregam para manter tais impressões, bem como algumas das contingências habituais associadas ao seu emprego.

A respeito das representações, Goffman ([1959], 2009) examinou a crença do indivíduo na impressão de realidade que tenda dar àqueles entre os quais se encontra. Num dos extremos, o ator está inteiramente compenetrado em seu próprio número, podendo estar sinceramente convencido de que a impressão de realidade que encena é a verdadeira realidade. Quando o público também é convencido deste fato, o ator é considerado sincero. No outro extremo aparece o ator que não está completamente compenetrado em sua prática, podendo neste momento ser considerado cínico. O meio termo, ou ponto de transição, foi analisado por Goffman ([1959], 2009) como sendo uma fraude, ou seja, o ator representa e convence a plateia de algo que ele próprio não acredita, e tem consciência disso.

Goffman ([1959], 2009) utiliza o termo “representação” para referir-se a toda atividade de um indivíduo diante de um grupo de observadores e que tem alguma influência sobre estes. E denomina “fachada” quando o indivíduo desempenha seu papel com a finalidade de definir a situação para os observadores da representação, é a expressão padronizada intencional ou inconsciente. O “cenário” geralmente permanece na mesma posição geográfica, e compreende a mobília, decoração, e outros elementos do pano de fundo. A “fachada pessoal” compreende itens que identificamos com o próprio ator de modo mais íntimo, e que acompanham o ator,

como, por exemplo, distintivos, vestuário, aparência, atitude, padrões de linguagem, gestos corporais e coisas semelhantes. Os estímulos que formam a fachada pessoal podem ser divididos em “maneira” e “aparência”, sendo maneira os estímulos no momento da interação, que traduz como o autor conduzirá o curso da interação verbal, e aparência, os estímulos que revelam a posição social do ator, ou seja, se ele desempenha uma atividade social formal, trabalho ou recreação informal, se está iniciando uma nova fase no seu ciclo de vida, etc.

Goffman ([1959], 2009) afirma que é esperada certa coerência entre ambiente, aparência e maneira, sendo que “tal coerência representa um tipo ideal que nos fornece o meio de estimular nossa atenção e nosso interesse nas exceções”. E completa que “quando um ator assume um papel social estabelecido, geralmente verifica que uma determinada fachada já foi estabelecida para este papel”, ratificando este fato quando afirma que, “Quando na presença de outros, o indivíduo geralmente inclui em sua atividade sinais que acentuam e configuram de modo impressionante fatos confirmatórios que, sem isso poderiam permanecer despercebidos ou obscuros.” Ou seja, durante a interação, para tornar significativa sua atividade, o indivíduo tem que expressar o que ele precisa transmitir.

Em relação à idealização, Goffman ([1959], 2009) afirmou que, quando o indivíduo se apresenta diante dos outros, a tendência é que seu desempenho incorpore os valores oficiais da sociedade, mais ainda que seu comportamento como um todo. Sendo assim, as ações incompatíveis com os padrões ideais têm que ser escondidas ou abandonadas, como erros ou enganos. A representação exige uma coerência expressiva nas representações, que às vezes pode ser quebrada por pequenos contratempos, e a discrepância entre as características humanas e sociais podem ser ressaltadas, o que não é desejável.

Um fato importante numa representação é que muitas vezes é verificada a cooperação de mais de um participante na projeção da situação. É identificada então a equipe, ou seja, um conjunto de indivíduos de quem exige-se necessária cooperação íntima, para a manutenção da definição projetada da situação. E para que a representação seja eficaz, faz-se necessário que a extensão e o caráter da cooperação sejam dissimulados e mantidos em segredo, como numa sociedade secreta. Ou seja, a plateia não compartilha do vínculo que une os membros da equipe, mas aprecia esta união entre eles. O modo como cooperam é mantido em segredo, a fim de manter a definição particular da situação, sendo que muitas vezes nenhum esforço é exigido.

Goffman ([1959], 2009) define “região” como um lugar limitado por barreiras à percepção de alguma forma”. O termo “região de fachada” é utilizado pelo autor para definir convenientemente uma representação particular como ponto de referência, fazendo menção ao lugar onde a representação é executada. Na região de fachada, a representação do indivíduo pode reforçar os padrões que precisam ser mantidos, confirmando a aparência de sua atividade. O ator geralmente utiliza um grupo de padrões chamado “decoro” para comportar-se quando está ao alcance visual ou auditivo da plateia, independente de comunicar-se ou não com ela. E quando está comunicando-se com ela, o ator normalmente utiliza-se de uma maneira denominada polidez ao tratar diretamente a plateia. Então, quando a atividade de alguém se passa na presença de outros, “alguns aspectos da atividade são expressivamente acentuados e outros, que poderiam desacreditar a impressão incentivada, são suprimidos (p.)”. Na região de fachada aparecem os fatos acentuados, e na “região de fundo” ou nos “bastidores” aparecem os fatos suprimidos na fachada. Logo, a região dos fundos ou bastidores é a região onde o

ator pode descontraí-se, abandonar a fachada, deixar de representar, sair do personagem e agir mais naturalmente. A passagem da região de fachada para a região dos fundos é separada por uma divisão e passagens protegidas. Geralmente a região do fundo é o lugar onde o ator pode confiar que nenhum membro do público penetre, preservando os segredos vitais de um espetáculo. De acordo com Goffman ([1959], 2009), “Uma das ocasiões mais interessantes para observar o controle da impressão é o momento em que um ator deixa a região dos fundos e entra no local em que o público se encontra, ou quando volta daí, pois nesses momentos pode-se apreender perfeitamente o vestir e o despir do personagem.”

Goffman ([1959], 2009) defende que “uma equipe deve ser capaz de guardar seus segredos e fazer com que eles sejam guardados”, para poder controlar a informação, garantindo assim o sucesso da representação com a definição da situação. A quebra dos segredos pode fornecer informações destrutivas para a representação que é apresentada ao público. Os segredos indevassáveis são fatos que a equipe conhece e esconde, por serem incompatíveis com a impressão que se quer passar. Os segredos estratégicos são segredos de negócios, que possuem importância estratégica atual ou futura. Já os segredos íntimos marcam o indivíduo como membro de um grupo, e exclui os demais; não são indevassáveis e não possuem importância estratégica. Se acaso estes segredos forem revelados, os atores necessitam apenas deslocar seu seu prazer secreto para outro assunto.

No encontro de duas equipes com o objetivo de interação, a tendência é que seus membros tentem sustentar o que eles afirmam ser, tendem permanecer a caráter, reprimindo a familiaridade dos bastidores, tomando cada um o seu lugar, projetando uma concepção aceitável para a outra equipe, ao mesmo tempo que

tácita e discretamente ajuda a manter a impressão que a outra equipe está tentando causar. Mas, segundo Goffman ([1959], 2009),

“quando os membros de uma equipe vão para os bastidores, onde a plateia não pode vê-los nem ouvi-los, geralmente depreciam-na de uma forma incompatível com o tratamento que lhe é dispensado frente a frente”.

Muito menos comum, pode ocorrer o inverso, quando os atores realizam um elogio secreto da plateia, de forma que não lhe seria permitido fazer na presença real dela.

2.2 AUDITORIA E O PAPEL DO AUDITOR INTERNO

De acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade (NBC) T12,

“A auditoria interna constitui o conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar a integridade, adequação e eficácia dos controles internos e das informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais da entidade.”

O IIA, Instituto dos Auditores Internos do Brasil, define que

“A auditoria interna é uma atividade independente e objetiva de avaliação (assurance) e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. Ela auxilia uma organização a realizar seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança.”

A Resolução Conselho Federal de Contabilidade 780/95 aprovou a NBC T12, “Da Auditoria Interna”, que define a conceituação e disposições gerais da auditoria interna, como procedimentos, papéis de trabalho, fraude e erro, e normatiza a execução dos trabalhos, nas áreas de planejamento, aplicação dos procedimentos, documentação, amostragem estatística, processamento eletrônico de dados e

normas relativas ao relatório, que serão explicados a seguir, de acordo com os preceitos constantes na referida NBC.

Os procedimentos da auditoria interna são os exames e testes (de observância e substantivos) utilizados para obtenção de prova suficientes para fundamentar suas conclusões e recomendações. Os testes de observância objetivam a confirmação, com razoável segurança, que os controles internos estabelecidos pela administração estão sendo cumpridos pelos funcionários da entidade, e funcionando efetivamente. Os testes substantivos visam obter evidências de suficiência, validade e exatidão dos dados produzidos pelos sistemas de informação da entidade. As evidências, que são as informações que fundamentam os resultados da auditoria interna devem ser suficientes, fidedignas úteis e relevantes, para fornecerem uma base sólida para as conclusões e recomendações.

Para definir os papéis de trabalho o NBC T12 dispõe que *“são o conjunto de documentos e apontamentos com informações e provas coligidas pelo auditor interno, que consubstanciam o trabalho executado.”*

O auditor interno deve orientar a administração para prevenção de erros e fraudes, *“obrigando-se a informá-la, de maneira reservada, sobre quaisquer indícios ou confirmações de erros ou fraudes, detectados no decorrer de seu trabalho.”* Os erros dizem respeito aos atos involuntários, decorrentes de omissão, desatenção, desconhecimento ou má interpretação de fatos, na elaboração de registros, demonstrações contábeis, transações e operações da entidade, em termos físicos e monetários. E as fraudes referem-se aos atos voluntários de omissão e manipulação de transações e operações, adulteração de documentos, registros, relatórios e demonstrações contábeis, tanto em termos físicos quanto monetários.

O planejamento do trabalho de auditoria interna compreende o estudo preliminar da entidade, para definição da delineação do futuro trabalho, de acordo com o objetivo da administração da empresa, que deve considerar todos os fatores relevantes para sua execução. Dentre estes fatores, devem constar os seguintes: conhecimento detalhado e grau de confiabilidade dos sistemas de contabilidade e controles internos da entidade; natureza, oportunidade e extensão dos procedimentos a serem aplicados; a identificação de outros agentes ligados à entidade que devem ser incluídos nos exames de auditoria interna; verificação da necessidade de especialistas e outros auditores; verificação dos ciclos operacionais da entidade; conhecimento das atividades operacionais da entidade; conhecimento da execução orçamentária (operacional e de investimentos). O programa de trabalho deve ser preparado por escrito, ou seja, seu planejamento deve ser documentado, estruturado para servir como guia e meio de controle, devendo ser revisado se necessário.

Após o planejamento, o auditor interno vai para o trabalho de campo. Na aplicação dos procedimentos de auditoria interna, de acordo com a NBC 12 “*O auditor interno deve obter, analisar, interpretar e documentar as informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais para dar suporte aos resultados de seu trabalho.*” Deve haver a supervisão do processo para alcance razoável de segurança, assegurando que o objetivo do trabalho da auditoria interna está sendo atingido. O auditor interno deve ainda adotar procedimentos que garantam que as contingências foram identificadas e são do conhecimento da administração da entidade e também examinar a observância das legislações trabalhista, tributária e societária, e cumprimento de normas reguladoras que a entidade estiver sujeita.

Através dos papéis de trabalho, o auditor interno deve documentar todos os elementos significativos dos exames realizados, para comprovação da execução da auditoria interna de acordo com as normas aplicáveis. Estes devem demonstrar abrangência e detalhes suficientes, para compreensão do planejamento, natureza, oportunidade e extensão dos procedimentos de auditoria interna aplicados, e do julgamento e suporte das conclusões alcançadas. O auditor interno deve ainda certificar-se da exatidão de todos os documentos que integram seus papéis de trabalho, devendo estes ser elaborados, organizados e arquivados de forma sistemática e racional.

Técnicas de amostragem estatísticas podem ser empregadas pelo auditor interno, ao determinar a extensão de um teste de auditoria interna ou método de seleção dos itens a serem testados, viabilizando a execução dos trabalhos.

O auditor interno deve dispor de conhecimentos suficientes dos recursos de processamentos eletrônicos de dados e dos sistemas de processamento da entidade, para avaliá-los e planejar adequadamente seu trabalho.

A conclusão do trabalho de auditoria interna é selada pelo relatório, que é o *“instrumento técnico pelo qual o auditor interno comunica os trabalhos realizados, suas conclusões, recomendações e providências a serem tomadas pela administração”*. Ele deve ser regido com objetividade e imparcialidade, a fim de refletir fielmente os resultados dos trabalhos realizados. O relatório é confidencial e deve ser apresentado ao solicitante. E quando for o caso, o auditor interno deve destacar as áreas não-examinadas, informando os motivos pelos quais não as contemplou.

O Código de Ética dos Auditores Internos, de acordo com Instituto dos Auditores Internos do Brasil, prevê a aplicação e defesa de quatro princípios, que são os seguintes: integridade, objetividade, confidencialidade e competência.

A integridade é a base para a confiabilidade de seus julgamentos. Por isso, o auditor interno deve executar seus trabalhos com honestidade, diligência e responsabilidade, observando a lei e divulgando as informações exigidas pela lei e pela profissão, deve respeitar e contribuir para os objetivos legítimos e éticos da organização, não se envolvendo conscientemente em atividades ilegais ou atos impróprios para a profissão ou para a organização.

A objetividade está intimamente ligada ao profissionalismo na coleta, avaliação equilibrada e comunicação de informações sobre a atividade ou processo examinado, sem influência de julgamentos próprios ou de terceiros. Os auditores internos devem divulgar todos os fatos materiais de seu conhecimento que podem distorcer o relatório apresentado, caso não sejam divulgados. E não devem participar de atividade ou relacionamento que podem prejudicar sua avaliação imparcial.

Os auditores internos devem preservar a confidencialidade, respeitando as informações que receberem, e não as divulgar sem autorização apropriada, exceto em casos de obrigação legal ou profissional. Devem ser prudentes no uso e proteção nas informações obtidas no desempenho de suas funções, e não devem utilizar estas informações para vantagem pessoal ou de forma contrária à lei ou em detrimento dos objetivos legítimos e éticos da organização.

Os auditores internos devem transmitir competência, aplicando seu conhecimento, habilidades e experiência, que são essenciais na execução de seus trabalhos. Possuem o dever de comprometer-se apenas com serviços que possuem

os conhecimentos necessários, habilidade e experiência, em conformidade com as normas internacionais, melhorando continuamente sua proficiência, eficácia e qualidade de seus serviços.

Diante do exposto acima pode-se perceber que o auditor interno possui vital importância para as instituições financeiras, pois constitui elemento necessário e fundamental para o desempenho das atividades de governança corporativa, controle interno e gestão dos riscos, atividades estas de interesse máximo para a eficiente administração da empresa, e que são acompanhadas de perto pelos órgãos governamentais.

3 METODOLOGIA

O presente capítulo tem a finalidade de mostrar os caminhos percorridos para alcançar o objetivo desta pesquisa e inicia-se pela classificação da pesquisa.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Classificar a pesquisa serve para organizar e entender os fatos concernentes ao fenômeno sendo investigado. Existem diversas maneiras e em geral, são utilizados critérios ou dimensões pelas quais uma pesquisa pode ser classificada. Gil (2010) indica quatro critérios: área de conhecimento, finalidade, objetivos mais gerais e métodos empregados para coletar os dados, ambiente, natureza dos dados e controle das variáveis. Assim, a presente pesquisa, em acordo com os critérios indicados por Gil (2010) pode ser classificada como:

- a) Em acordo com a área de conhecimento esta pesquisa pode ser classificada como pertencente às Ciências Sociais Aplicadas. Embora utilize teoria ligada às Ciências Humanas como a teoria de representação social presente nas interações face-a-face de Erving Goffman, o foco do trabalho volta-se para entendimento da atuação do Auditor, além de ser fruto de curso de especialização em auditoria.
- b) Em relação à natureza dos dados esta pesquisa pode ser classificada como qualitativa. Em outras palavras, a forma como a pesquisa foi delineada conduz ao entendimento de dado fenômeno mais profundamente e não somente à aparência do fenômeno.
- c) Em relação à finalidade, esta pesquisa pode ser considerada como uma pesquisa aplicada, pois sua finalidade não busca preencher lacunas encontradas no conhecimento, mas responder problema de pesquisa relacionado com a realidade.
- d) Em relação aos objetivos mais gerais, esta pesquisa pode ser classificada como exploratória pois relaciona-se com a busca de maior entendimento sobre as representações sociais do auditor atuante em instituição financeira federal.
- e) Em relação ao ambiente, esta pesquisa pode ser classificada como de campo. Segundo Cooper e Schindler (2003) o estudo de campo é realizado sob condições reais em que o fenômeno acontece.
- f) Em relação à dimensão tempo, este estudo pode ser classificado como de corte transversal, pois foi realizado em um momento único e buscam a representação social do auditor em dado momento.

g) Segundo aos métodos empregados esta pesquisa tem dupla classificação uma vez que os métodos empregados para a coleta de dados foram múltiplos: entrevista, observação e consulta a documentos.

A combinação dos elementos citados anteriormente leva a afirmar o delineamento ou design da pesquisa conforme descrito no próximo item

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O delineamento, segundo Gil (2010), faz parte do sistema de classificação de pesquisa, mas nunca pode ser considerado exaustivo porque é provável que uma pesquisa utilize elementos presentes em diversos delineamentos. Em acordo com os critérios estabelecidos por Gil (2010) esta pesquisa pode ser associada ao delineamento: estudo múltiplo de casos. Trata-se de modalidade de pesquisa em que é possível "explorar situações da vida real cujos limites ainda não estão claramente definidos" (Gil, 2010 p.38).

3.2 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

As entrevistas foram semi-estruturadas contendo perguntas mais gerais sobre a atuação do auditores na instituição financeira e buscando as representações sociais em acordo com a teoria de base utilizada. Os respondentes foram quatro auditores que atuam na instituição financeira. para complementar as informações, também foram entrevistados quatro auditados. Essas pessoas são aquelas que sofrem a intervenção da auditoria na instituição financeira.

Os entrevistados foram escolhidos em função de sua atuação e por já terem passado pela experiência de ser auditado em algum momento em sua trajetória profissional.

A observação foi feita durante as entrevistas e teve como foco: os figurinos apresentados pelos auditores, a região de fachada e a forma como eles se expressaram durante as entrevistas.

Os documentos consultados foram os regulamentos que norteiam o trabalho do auditor na instituição financeira na qual exercem suas atividades.

Sujeitos da pesquisa foram quatro auditores da uma instituição financeira federal que trabalham em campo, ou seja, realizam auditorias em unidades da empresa e quatro funcionários da mesma empresa em cujas agências foram feitas auditorias em janeiro de 2012.

3.3 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Primeiramente as entrevistas foram transcritas e foi realizada uma leitura flutuante de todo o material. No procedimento de análise de dados foi feita com a codificação fechada. Em outras palavras, os dados foram analisados em conformidade com categoria previamente definida por meio da teoria das representações sociais de Goffman ([1959], 2009).

As categorias de análise foram cooperação, padrões de ação e figurino.

A unidade de análise foi o parágrafo e a análise em si foi feita por meio de interpretação da fala dos entrevistados.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta parte do trabalho serão apresentados os dados coletados e as análises feitas para alcançar os objetivos desta produção acadêmica.

Nesta parte do trabalho será discutido o conteúdo específico do papel de auditor e seu desempenho na atividade de auditoria interna. Será apresentada a aplicação prática da visão sociológica de Goffman ([1959], 2009) a partir da metáfora teatral e, para tanto, serão analisados alguns aspectos do quadro de referência abordados pelo autor nos limites físicos de uma agência bancária. O objetivo é a observação da alteração da vida cotidiana num ambiente de trabalho que, de tempos em tempos recebe a visita de um ilustre colega: o auditor interno.

Para este estudo, foram utilizados a perspectiva da representação teatral e os princípios dramatúrgicos, para tentar explicar como os indivíduos apresentam a si próprios e aos colegas numa situação de auditoria interna e como tentam regular as impressões emitidas enquanto desempenham seu papel de funcionário de agência e auditor interno de uma instituição financeira. Foram definidos os aspectos principais dos personagens e seus papéis, da cena, do contexto e do cenário, conforme segue.

No momento da auditoria, a equipe de auditores, que incorpora o papel de atores principais, entram em cena e interagem face a face com os outros funcionários de sua empresa, que, neste momento, tornam-se auditados, e passam a representar os outros atores ou a plateia. Sendo assim, considera-se plateia os funcionários da agência com as seguintes funções: o gerente geral da agência bancária, os demais gerentes, os assistentes, os caixas, os tesoureiros e os técnicos bancários. Os outros personagens, considerados atores de menor relevância para

este trabalho, são: os clientes, seguranças, faxineiras, telefonistas, estagiários e funcionários terceirizados.

A prática de controle do acesso à região do fundo e à região de trabalho não será examinada, por não ser um diferencial do controle da impressão neste estudo, pelo fato de tanto os atores como a plateia terem acesso a todos os pontos, ou seja, todos os funcionários têm acesso às áreas de trabalho e recreação.

A cena é uma auditoria presencial, com duração aproximada de uma semana, ocorrida nos limites físicos de uma agência bancária da região de Curitiba, realizada em janeiro de 2012. O contexto em que se passa a cena é o seguinte: Uma semana antes da auditoria, os auditores enviam um e-mail informando previamente que farão a visita à agência e informam a documentação que deverá ser separada para análise. O clima na agência começa a ficar agitado, pois receberá a visita dos auditores. Na data agendada, eles chegam na agência, fazem a reunião de abertura, solicitam um local isolado com uma mesa e um ponto lógico e dão início aos trabalhos. Os auditores tem que adaptar-se às condições físicas oferecidas. No primeiro dia, os auditores vão geralmente de terno e gravata e os funcionários da agência não conversam muito entre si, nem com os auditores. Do segundo dia em diante o ambiente fica mais descontraído, porém comedido, e os auditores não vão de terno todos os dias. Durante a semana, muitas atitudes são reguladas, dos dois lados. O ambiente fica tumultuado, pois os auditores precisam ser atendidos prontamente para desempenhar seu trabalho e vários funcionários da agência têm que parar seu trabalho rotineiro para procurar a documentação solicitada, porém, atendem prontamente os auditores. No último dia, ocorre a reunião de encerramento, com a entrega do parecer de auditoria. É a única visão que se tem dos auditores. Eles provavelmente só retornarão na agência dali a dois anos.

A representação que os auditados possuem dos auditores 'que eles são pessoas competentes, experientes e íntegros. Isso porque eles consideram que o auditor é um profissional que conhece profundamente a legislação e os regulamentos da instituição e que, inclusive, poderia lhes prestar assessoria e consultoria. No entanto, os auditores, apesar de manterem esta representação e colaborarem uns com os outros para isso, admitem que não é possível saber tudo como pensa a plateia.

O papel de auditor na instituição em análise é um papel que vem sendo representado desde muito tempo. No passado, eles agiam como fiscalizadores das ações da organização, punindo eventualmente erros. Essa concepção do auditor continua presente nas agências analisadas. O tumulto causado pelo auditor na chegada à agência é, em parte, devido a esta representação. Na fala de um dos auditados, aparece, em parte, o pensamento a respeito do auditor:

“antes de passar por uma auditoria, a gente tem medo [...] apesar de trabalhar na nossa empresa (colegas de trabalho), eles estão aqui mexendo no nosso trabalho. [...] os empregados ficam assim, tensos, tem alguém vigiando o nosso trabalho.”

Nesta representação, o auditor é semelhante a um corregedor, que verifica erros e pode punir. Esta representação pode denotar que os papéis são constituídos socialmente.

Para os próprios auditores, o papel que eles representam está ligado a outros atributos. Até porque, em geral, são pessoas mais jovens que entraram na instituição já com o novo papel. Em geral, eles parecem não conhecer a história do desenvolvimento da própria atuação. Dessa forma, estão representando um papel de certa maneira diferente daquele que a plateia espera. Por conclusão, pode-se afirmar que a dissonância entre o papel representado pelo auditor e o esperado pela

plateia (auditados) pode ser proveniente da construção histórica do papel de auditor naquela instituição financeira.

Em relação aos padrões de ação dos auditores, foram verificados duas características principais apontadas pelos auditores e auditados: os valores éticos e a firmeza na conduta da situação.

Segundo Goffman, quando um indivíduo se apresenta diante de outros, seu desempenho tende a incorporar os valores oficiais da sociedade, mais ainda que seu comportamento como um todo.

A questão ética foi enfatizada tanto pelos auditados quanto pelos auditores:

“Não deve ocultar alguma informação ou processo que tenha identificado algum ponto de risco, favorecimento a uma determinada área.” (Auditado 1)

“Temos que cuidar muito para que nosso emocional não passe por cima das normas da empresa”. (Auditado 3)

“A primeira coisa, questão ética, se você descumprir os princípios éticos já está descumprindo todo o seu roteiro. Questão técnica, profissional, você aprende, mas o conceito ético é muito presente. Se é para não fazer alguma coisa, é para não descumprir os princípios éticos da auditoria.” (Auditor 1)

“Quando está auditando, seja qual for o trabalho, as informações que ele tem acesso são sigilosas. Não são compartilhadas com amigos e família e ate mesmo com outro auditor em lugares públicos, principalmente sobre dados confidenciais de clientes, de um negócio. Isso é uma regrinha básica. Sigilo.” (Auditor 2)

A partir das entrevistas foi relatado também que os auditores devem conduzir a auditoria de forma firme, direcionada, e devem estar no controle da situação, deverão ser atendidos prontamente ao solicitar um local adequado para trabalhar dentro da agência, ao solicitar informações ou documentos, para assim manter a ordem e o controle do tempo que durará a auditoria. A impressão causada no primeiro dia é a que ficará marcada para os dias seguintes. As falas do auditado e do auditor abaixo exemplificam esta questão:

“Não posso ficar esperando que ele (auditado) termine o que está fazendo ou o fim do dia para que ele me traga o que preciso. Então eu vou pressionar esta pessoa. Vou tumultuar, não tem escapatória. Eu vou precisar que as pessoas fiquem um pouquinho à minha disposição. De um jeito ou outro o clima da unidade se altera, acaba interrompendo aquela rotina diária.” (...) “Dependendo da situação, temos que ter uma postura formal e às vezes rígida, mais dura, e eu sou bem descontraído, bem à vontade. Eu só sou auditor pois acho que aquela postura antiga do auditor já foi. E hoje em dia é uma profissão mais descontraída, mais à vontade, e eu sou assim. Mas, eventualmente a atividade e o assunto que a gente está tratando, tem que agir de uma forma mais energética, rígida, mas não todo tempo, só quando precisa.” (Auditor 3)

A aparência é elemento importante na análise de Goffman ([1959], 2009) que afirmou que “Se um indivíduo tem de dar expressão a padrões ideais na representação, então terá de abandonar ou esconder ações que não sejam compatíveis a eles.” Em relação aos padrões de aparência, os auditores tentam seguir o padrão da agência, aproximando-se das vestimentas dos gerentes, sendo que no primeiro dia eles vestem-se mais formalmente, e nos demais, adaptam-se ao ambiente. No caso analisado, na agências do interior, onde não é padrão o uso de terno e gravata, eles vestem-se social, mas mais à vontade, na matriz, onde são bem formais, eles vestem-se de acordo. Um dos auditores ressaltou que mesmo não tendo uma regra formal de etiqueta ou de padrão de vestimentas, eles devem vestir-se discretamente, de forma a não se destacarem, usam cores sóbrias, não chamativas.

A fala abaixo exemplifica que os auditores não se vestem como gostam, ou com conforto, mas sim para se enquadrarem ao ambiente:

“O auditor, por ele ter uma atividade um pouco diferente, ele possui um código de ética um pouco diferente dos outros empregados da empresa, é quase como uma profissão. Normalmente o auditor tem que se vestir com sobriedade, não pode se destacar. Normalmente o que a gente faz é se adaptar ao ambiente em que a gente está. Por exemplo, se a gente vai fazer uma auditoria na matriz, normalmente

o pessoal usa paletó, gravata. Então costuma-se adaptar ao lugar. Por exemplo, se vou a uma agência aqui da capital, normalmente gravata e paletó. Se vai no interior, normalmente o pessoal não costuma usar paletó e gravata. Então você vai com camisa e calça social, nada muito esportivo. Normalmente com sobriedade.” (Auditor 1)

Ou seja, para desempenhar o papel de auditor deve-se vestir como as pessoas esperam que um auditor se vista: formalmente e com sobriedade, sem extravagâncias ou informalidade.

Em relação à cooperação existente na equipe de auditores, ela é necessária para a manutenção de seus papéis, confirmando sua imagem perante os auditados e resguardando os segredos da profissão. Conforme já abordado, o Código de Ética dos Auditores Internos defende quatro princípios, integridade, objetividade, confidencialidade e competência, que devem ser evidenciados através da cumplicidade entre os auditores.

Segundo Goffman,

“Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita de seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pede-lhes para acreditarem que o personagem que veem no momento possui os atributos que aparenta possuir, que o papel que representa terá as consequências implicitamente pretendidas por ele e que, de um modo geral, as coisas são o que parecem ser.”

“os atores podem mesmo tentar dar a impressão de que seu equilíbrio e eficiência atuais são coisas que sempre tiveram e que nunca precisaram passar por um período de aprendizado.”

Estas afirmativas de Goffman são verificadas em algumas das entrevistas, como por exemplo:

“Quando a gente liga pedindo ajuda para eles, eles estão prontos, eles têm conhecimento e estão sempre prontos a te orientar.” (Auditado 3)

“ (...) em alguns momentos o pessoal pensa que a gente sabe tudo, geralmente é esta a impressão que as pessoas têm do auditor.” (...)

“Tem uns que entendem (...) como um serviço de assessoria, que eles aproveitam para tirar dúvidas. É muito comum as perguntas, dúvidas, acham que a gente sabe tudo. Até tem gente das agências que ligam para cá perguntando.” (Auditor 1)

Segundo a teoria de Goffman, os auditores devem cooperar para confirmarem que sabem as respostas para tudo o que lhes for questionado, pois a competência é um dos atributos inerentes ao profissional de auditoria. A mesma cooperação de equipe pode ser aplicada também para confirmar os outros princípios do código de ética do auditor: a integridade, a objetividade e a confidencialidade.

Ao analisar o comportamento dos atores em interação face a face conforme proposto por Goffman, pode dizer que: os atores principais (auditores) devem apresentar um comportamento ético para que seu papel seja adequadamente representado. O valor oficial descrito tanto por auditores (devem agir com ética), quanto dos auditados (esperam que os auditores se comportem eticamente) são valores oficiais da sociedade. A ética tem sido um conceito muito utilizado para validar comportamentos, tornando-se um discurso oficial.

Os padrões de vestimenta são os figurinos especiais que auxiliam os atores a representarem seus papéis. No caso, dos papéis analisados, apesar de os atores principais representarem sempre o mesmo papel (auditores), o figurino muda conforme o padrão da plateia. Seria como dizer que em apresentações para certo público, apesar de a peça ser a mesma, o figurino deve ser adaptado.

Goffman afirma que ao desempenhar os papéis, os atores recebem a colaboração da plateia ao reafirmarem sempre o seu papel e as expectativas em relação ao desempenho da peça como um todo. Em relação aos próprios atores existe também a cooperação entre eles. Nesse sentido, nos casos analisados, os atores principais desempenham o papel de “sabe tudo” e são auxiliados pelos colegas quando, eles efetivamente não tem noção do que fazer. Seria o mesmo que

dizer que os colegas passam a fala dos bastidores para que o ator não fique constrangido perante a plateia no desenrolar da cena.

5 CONCLUSÃO

A teoria das representações sociais de Erving Goffman é considerada como uma boa fundamentação para analisar profissões. A auditoria, como uma área da contabilidade, é uma das mais consolidadas. O papel que o auditor representa perante o público vem sendo definido desde muito tempo. Na instituição financeira federal analisada, os auditores tem destaque por sua atuação na melhoria de processos e contenção de riscos. No entanto, a atuação destes profissionais não é livre de conflitos e definições mal concebidas.

No trabalho ora realizado, foi utilizada uma abordagem qualitativa para compreender melhor o tema. Foram entrevistados oito sujeitos que interagem nos processos de auditoria.

O que se pode dizer à guisa de conclusão, em relação aos dados obtidos e analisados é que percepção dos auditores e auditados em relação à identificação das principais atividades desenvolvidas por um auditor e seus objetivos são bem diferentes. O auditor possui uma visão macro da empresa, seja pelo seu cargo, atividades desenvolvidas, treinamentos ou vivência na empresa; enquanto que os auditados possuem uma visão micro do trabalho dos auditores, quando enfatizam a questão dos riscos e conformidade. É para o auditor, a importância de seu trabalho tem a ver com o planejamento estratégico da alta administração da empresa, adequação de riscos, correção de rumos, planejamento e gestão da empresa como um todo. Para os próprios auditores, o papel que eles representam está ligado a outros atributos. A dissonância entre o papel representado pelo auditor e o esperado pela plateia (auditados) pode ser proveniente da construção histórica do papel de auditor naquela instituição financeira. Este achado contraria o pressuposto da teoria

de Goffman que defende que os papéis são combinados entre plateia e atores em uma definição de situação sem conflitos. No entanto, conforme os achados desta pesquisa, o papel a ser representado é constituído historicamente e pode ser modificado sem que a plateia tenha consciência disso, gerando um conflito entre o que é representado e o que é esperado do ator.

Os resultados mostraram que, na visão dos auditados, os auditores exercem papel de indivíduos competentes, experientes, íntegros e elegantes. Impressão esta que os auditores procuram manter. No entanto, um achado contraditório ao proposto por Goffman tem relação ao figurino. Os atores principais (auditores) modificam o figurino conforme a plateia. Isso pode ser analisado como sendo uma necessidade de adaptação à própria plateia – elemento que não foi considerado por Goffman.

Como resultados práticos desta monografia, pode-se afirmar que o nível de stress – elemento prejudicial para a produtividade dos trabalhadores – poderia ser diminuído ao modificar a expectativa em relação ao papel do auditor. Treinamentos podem ser utilizados para modificar a concepção de corregedor para um profissional que está na agência para evitar a tomada de riscos para a instituição. Portanto, é preciso insistir na importância de serem realizados treinamentos para aproximar os demais funcionários dos objetivos de uma auditoria e da função de um auditor interno, para que seja evidenciado qual é o seu verdadeiro papel na empresa.

Com a resposta ao problema de pesquisa, resta ainda relatar as limitações deste estudo e indicar caminhos para futuras pesquisas que possam trazer contribuição para o estudo das representações sociais. Uma limitação deste estudo pode ser atribuída ao método de coleta de dados (entrevista, observação e consulta a documentos) que podem conter informações que não correspondem ao que efetivamente é feito. Dessa forma, uma pesquisa etnográfica poderia ser

empreendida para minimizar esta limitação. Outra limitação pode ser atribuída também à utilização da teoria de Goffman para as análises. Trata-se de uma microsociologia que não trata de elementos de fenômenos sociais mais amplos. Pesquisas futuras poderão ser realizadas com a utilização de outros métodos (etnografia) e além disso, os papéis de outros profissionais ligados à área de Contabilidade podem ser investigados, tais como *controller*, contador nas empresas, os auditores externos, e demais profissionais da área de contabilidade nas empresas.

REFERÊNCIAS

BACEN (Banco Central do Brasil). **COMUNICADO 12.746** - Comunica os procedimentos para a implementação da nova estrutura de capital - Basileia II, Brasília, Dez. 2004

BACEN (Banco Central do Brasil). Resolução 3.380 - Dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional., Brasília, Jun. 2006

BACEN (Banco Central do Brasil). Resolução 3.056 - Dispõe sobre a auditoria interna das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, Brasília, Dez. 2002

Contabilidade Vista & Revista Revista Trimestral do Curso de Mestrado em Ciências Contábeis – Cepcon/UFMG apoiada pelo Departamento de Ciências Contábeis da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais.
<http://www.face.ufmg.br/revista/index.php/contabilidadevistaerevista/>

Cooper & Schindler. Métodos de Pesquisa em Administração. Ed. Bookman, 7ed. 2003 reimpressão 2008

FEBRABAN. **Documento Consultivo sobre Melhores Práticas na Gestão do Risco Operacional**. Março de 2006. Disponível em <http://www.febraban.org.br/> em 13/07/2012.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. 7 ed. Petrópolis:Vozes, 2009. 233p.

INSTITUTO DOS AUDITORES INTERNOS DO BRASIL - **Código de Ética**. Janeiro de 2009. Disponível em <http://www.iiabrasil.org.br/new/IPPF.html> em 13/07/2012.

MELO, L. P. . Erving Goffman: o descobridor do infinitamente pequeno. 2010 (Artigo)

PANHOCA et all, 2004, Revista de Contabilidade & Finanças da USP <http://www.eac.fea.usp.br/eac/revista/> acesso em 23/05/2012

RESOLUÇÃO CFC N.º 780/95 - Aprova a NBC T 12 – Da Auditoria Interna. Março de 1995.

REVISTA DE CONTABILIDADE DO MESTRADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UERJ <http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/UERJ>

ANEXOS

QUESTIONÁRIO APLICADO AO AUDITOR

1. O que um auditor faz?
2. Os outros auditores também fazem isso? Por quê?
3. Por que você deve fazer isso?
4. Para quem (ou para quê) você executa seu trabalho?
5. Onde o auditor trabalha? (como deve ser a rotina de um auditor?)
6. Como deve ser o local de trabalho do auditor? Por quê?
7. Como um auditor deve se vestir? Por quê?
8. O que um auditor não deve fazer? Por quê?
9. Como auditor você precisa desenvolver habilidades que não possui em sua vida fora do trabalho?
10. O que você acha que os outros pensam de você quando você fala que é auditor?
11. Você percebe uma mudança de clima no ambiente onde está ocorrendo a auditoria? Quais mudanças você nota com sua presença? O que você sente em relação a esta situação?
12. O que você acha que os outros funcionários da CEF pensam dos auditores? Por que? Isso é bom ou ruim?
13. Por que o trabalho do auditor é importante? Afeta a quem?

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS AUDITADOS

1. O que um auditor faz?
2. Porque ele deve fazer isso?
3. Para quem (ou para quê) o auditor executa seu trabalho?
4. Onde o auditor trabalha? (como deve ser a rotina de um auditor?)
5. Como deve ser o local de trabalho do auditor? Por que?
6. Como um auditor deve se vestir? Por que?
7. O que um auditor não deve fazer? Por que?
8. O que você pensa dos auditores? Por que? Isso é bom ou ruim? O que você sente quando o auditor está em sua agência?
9. Quando há auditoria na agência, vocês são avisados previamente?
Existe alguma preparação para a recepção do auditor (e-mail avisando ou reunião com a equipe)?
10. Nos dias em que está havendo a auditoria, o clima da agência muda?
Como?
11. E na rotina? Ocorre alguma mudança, mesmo que involuntária?
12. Por que o trabalho do auditor é importante? Afeta a quem?